



# AVVENIRE GREEN ENERGY SRL

Spett.le  
Avvenire Green Energy S.r.l.

## MODULO RECLAMI

SERVIZIO GAS       SERVIZIO ENERGIA ELETTRICA       ENTRAMBI I SERVIZI

Oggetto: *Reclamo scritto per disservizi riscontrati nella fornitura di gas metano / energia elettrica*

Il sottoscritto/a (cognome e nome) \_\_\_\_\_

Intestatario/a del contratto di fornitura gas metano/ en. elettrica codice cliente Nr. \_\_\_\_\_

Nr. PDR / POD \_\_\_\_\_

Ubicazione Fornitura \_\_\_\_\_

Si chiede che la risposta sia resa a mezzo :

INDIRIZZO (Posta): \_\_\_\_\_

TEL \_\_\_\_\_

FAX \_\_\_\_\_

E-MAIL \_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_ . \_\_\_\_\_

### INOLTRA FORMALE RECLAMO AVENTE PER OGGETTO:

---

---

### BREVE DESCRIZIONE DEI FATTI CONTESTATI:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**RECLAMO RELATIVO A\*:** \_\_\_\_\_

Nel fornire i dati sopra riportati, il sottoscritto ne autorizza il trattamento ai sensi dell'art.13 del D.lgs 196/2003

Luogo e data

Il Dichiarante

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Se consegnato a personale *Avvenire Green Energy S.r.l.*, firma dell'operatore \_\_\_\_\_

data \_\_\_\_\_

\*Indicare l'argomento del reclamo facendo riferimento alla classificazione indicata nella tab. 5 Del. 413/2016/R/com dell'ARERA come riportata nel retro del modulo



## AVVENIRE GREEN ENERGY SRL

### Tabella 5 – Classificazione di primo e secondo livello dei reclami e delle richieste di informazioni

|   |
|---|
| <b>Argomento (1° livello)</b>   |
| <b>Contratti</b><br><i>Reclami e richieste relativi alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione (perfezionamento e costi di voltura e subentro), le eventuali modifiche unilaterali laddove consentite.</i>   |
| <b>Morosità e sospensione</b><br><i>Reclami e richieste relativi alle procedure di morosità e all'eventuale riduzione di potenza, sospensione della fornitura e alla relativa riattivazione, interruzioni dell'alimentazione e cessazione amministrativa, nonché quelli sul Corrispettivo relativo a morosità pregresse (Cmor).</i>             |
| <b>Mercato</b><br><i>Reclami e richieste sulle modalità di conclusione dei nuovi contratti, reclami relativi alle tempistiche dello switching e alle condizioni economiche proposte dal venditore in sede di offerta rispetto a quelle previste in contratto ed applicate.</i>  |
| <b>Fatturazione</b><br><i>Reclami e richieste relativi alla correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, all'autolettura, alla periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, all'effettuazione di pagamenti e rimborsi.</i>  |
| <b>Misura</b><br><i>Reclami e richieste relativi al funzionamento e alla sostituzione del misuratore (programmata o non programmata) o alla mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento</i> |
| <b>Conessioni, lavori e qualità tecnica</b><br><i>Reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni, spostamenti), sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della tensione o della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza.</i>              |
| <b>Bonus sociale</b><br><i>Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.</i>  |
| <b>Qualità commerciale</b><br><i>Reclami e richieste riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione</i>  |
| <b>Altro</b><br><i>Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza</i>   |

Il presente modulo viene consegnato al Cliente affinché possa inoltrare reclamo circa la eventuale non coerenza delle prestazioni effettuate da Avvenire Green Energy Srl, relative all'attività di vendita del gas, con i requisiti, le disposizioni ed i livelli di qualità definiti dai provvedimenti dell'ARERA con del. 413/2016 (TIQV), dal contratto di fornitura sottoscritto e da ogni altra norma o legge inerente l'attività di vendita del gas. In occasione della presentazione di un reclamo scritto il Cliente può richiedere di accedere alle informazioni ed ai dati che lo riguardano registrati da Avvenire Green Energy Srl.

Il Cliente potrà far pervenire la propria richiesta scritta di rettifica a Avvenire Green Energy Srl .:

a) inoltrandolo a mezzo posta al seguente indirizzo: amministrazione@agreenenergy.it

b) inviandolo via fax 0444/432052

Avvenire Green Energy Srl provvederà ad inoltrare al Cliente la risposta entro **40 giorni solari dalla data di ricevimento del reclamo**; la risposta motivata conterrà l'indicazione delle cause di non coerenza del servizio per le quali è stato presentato il reclamo, la descrizione delle eventuali azioni correttive poste in essere da Avvenire Green Energy Srl per ovviare al problema, nonché l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Da compilare a cura di Avvenire Green Energy Srl .:

Reclamo ricevuto il ..... Preso in carico da ..... Evaso il .....

Avvenire Green Energy srl – società sottoposta a direzione e coordinamento di Avvenireenergia srl -

Via Trento n. 47, 36045 – Lonigo (VI) - Tel. 0444.833631

C.F./P.IVA 03634910248- Numero REA di Vicenza n. 341106 – Capitale sociale € 19.000,00 i.v. – Capitale sociale

amministrazione@agreenenergy.it - agreenenergy@legalmail.it